

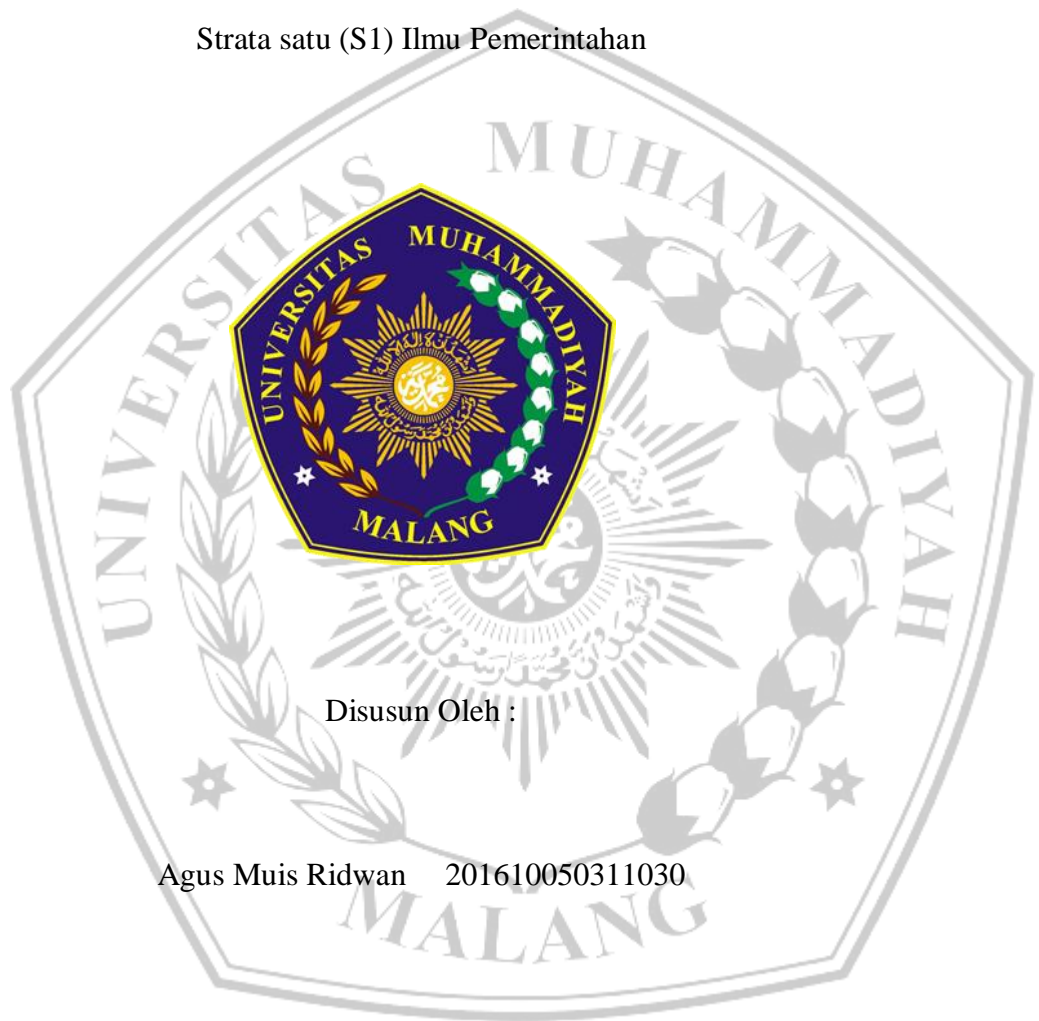
INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG TRANSPORTASI MELALUI *SMART MOBILITY*

(Studi di Indonesia dan Thailand)

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Strata satu (S1) Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

Agus Muis Ridwan 201610050311030

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Ilmu Kesehatan Sosial * Ilmu Pemerintahan * Ilmu Komunikasi * Sosiologi * Hubungan Internasional
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. 0341 460945. 464315-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144 Pcs. i 32

SURAT KETERANGAN

Nomor : E.2.j/579/FISIP-UMM/VIII/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik — Universitas Muhammadiyah Malang
menyatakan bahwa

Nama	Agus Thuis Riilivan
No Induk	201610050311030
Tempat/Tgl. Lahir	Kediri. 08 Agustus 1996
Program Studi	Ilmu Pemerintahan

Telah dinyatakan Lulus pada "isiida I^oeride-III Tahun Akademik 2020

Demikian, surat keterangan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya sampai dikeluarkan
ijazah asli.

Malang, 01 Agustus 2020



A.n. Dekan
Wakil Dekan

Dr. Dyah Estu Kurniawati S.Sos. II, Si.

BERITA ACARA BIMBINGAN

Nama : Agus Muis Ridwan
NIM : 201610050311030
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Melalui *Smart Mobility*
Pembimbing : 1. Muhammad Kamil, S.IP., MA
2. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

Kronologi Bimbingan :

Tanggal Bimbingan	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Keterangan Bimbingan
25 September 2019			ACC Judul
25 Oktober 2019			ACC Seminar Proposal
25 Oktober 2019			ACC BAB I
03 Januari 2020			ACC BAB II
03 Januari 2020			ACC BAB III
15 Mei 2020			ACC BAB IV
15 Mei 2020			ACC BAB V

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Muhammad Kamil, S.IP., M.A

**Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP.,
M.A**

Mengetahui,
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., M.A



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Ilmu Kesejahteraan Sosial*Ilmu Pemerintahan*Ilmu Komunikasi*Sosiologi * Hubungan Internasional
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 464318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144 Pes.132

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Agus Muis Ridwan
NIM : 201610050311030
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : **Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Melalui *Smart Mobility*** adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 04 Juni 2020

Yang Menyatakan,



Agus Muis Ridwan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmad dan Hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Melalui *Smart Mobility* (Studi Di Indonesia Dan Thailand)”.

Shalawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana sejatinya membawa kita dari zaman kebodohan ke zaman perubahan, sang guru budi pekerti dan pembawa tauhid bagi seluruh umat manusia. Do'a dan sholawat tak lupa saya panjatkan kepada sahabat-sahabat beliau, sang pembela dan penjaga Rasulullah, serta kaum muslimin yang mendahului kita. Semoga dapat diterima di sisi Allah SWT.

Selesainya tugas akhir (Skripsi) saya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan skripsi ini. Serta memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun kepada saya. Oleh sebab itu, saya sampaikan terimakasih kepada:

1. Papa Ali Shofwan, Mama Siti Suryah, dan Kakak Muhammad Hadi Nafi'Udin, serta keluarga besar yang terus mendoakan saya, mendukung saya baik bersifat materil atau non materil sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) ini.
2. Bapak Muhammad kamil, S.IP., MA selaku Ka. Prodi sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan pendampingan dan arahan sehingga skripsi yang saya susun dapat terselesaikan dengan baik;
3. Bapak Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pendampingan dan arahan sehingga skripsi yang saya susun dapat terselesaikan dengan baik;

4. Bapak Riza Adha Kurniawan selaku kepala UPT Suroboyo Bus yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian sekaligus memberikan data-data maupun informasi terkait dengan kajian peneliti mengenai Suroboyo Bus, Ajrn Dr. Narin Jaroensubphayanot selaku dosen fakultas COLA, Khon Kaen University bersedia untuk di wawancara memberikan data mengenai *Shuttle* Bus Khon Kaen:
5. Seluruh teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan serta berjuang bersama dengan saya untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu;
6. Sahabat Saya Ni'matul Aulia, Muhammad Sofyan Putra, Muhammad Anyari, dan Mussa Nompoh Wahyu Raja yang telah berjuang bersama dengan saya dan memberikan semangat tiada henti;
7. Teman-teman dari fakultas COLA Khon Kaen University secara sukareala membantu saya dalam menerjemahkan beberapa kosa kata untuk mencari data melalui browsing.
8. Beserta pihak-pihak lain satu persatu tidak bisa saya sebutkan telah membantu dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.

Saya mengharapkan skripsi ini tidak hanya di gunakan sebagai formalitas dalam memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, namun juga dapat membatu perkembangan ilmu pengetahuan terutama tentang pelayanan publik di bidang transportasi melalui *Smart Mobility* baik di Indonesia maupun Thailand. Saya menyadari skripsi Ini masih jauh dengan kata sempurna, oleh sebab itu saya mengahrapkan kritik maupun saran demi perbaikan kedepannya.

Demikian, Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Malang, 25 Maret 2020

Hormat saya,

Agus Muis Ridwan

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar.....	vi
Abstrak.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Kerangka Berfikir	9
1.6. Definisi Konseptual	10
1.7. Definisi Operasional	11
1.8. Metode Penelitian	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
2.2. Kajian Teori.....	25
2.2 Inovasi Sebagai Strategi Pelayanan Publik.....	25
2.3 <i>Smart City</i> Dalam Pelayanan Transportasi.....	35
BAB III : DESKRIPSI WILAYAH	
3.1. Gambaran Umum Kota Surabaya.....	46
3.2 Gambaran Umum Kota Khon Kaen	53
3.3. Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
3.4 Profil <i>Department of Land Transport Khon Kaen</i>	64
BAB IV : PEMBAHASAN	
4.1. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Melalui <i>Smart mobility</i>	70

4.2. Efektifitas Implementasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Melalui <i>Smart Mobility</i>	151
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	172
5.2. Saran.....	174
DAFTAR PUSTAKA.....	176



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Inovasi Sektor Publik Dan Bisnis.....	31
Tabel 3.1 Tabel Kecamatan di Kota Surabaya.....	48
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kota Surabaya.....	50
Tabel 3.3 Jumlah Pertumbuhan Kendaraan	52
Tabel 3.4 Jumlah Pertumbuhan Kendaraan 2018.....	58
Tabel 4.1 Inovasi di Sektor Publik Dan Bisnis.....	76
Tabel 4.2 Fasilitas dan Kondisi Suroboyo Bus Dan <i>Shuttle</i> Bus Khon Kaen.....	111
Tabel 4.3 Kondisi Fisik Suroboyo Bus Dan <i>Shuttle</i> Bus Khon Kaen....	113
Tabel 4.4 Kondisi Fisik Halte Suroboyo Bus dan <i>Shuttle</i> Bus Khon Kaen.....	122
Tabel 4.5 Validasi Ruas Jalan Ahmad Yani.....	135
Tabel 4.6 Validasi Ruas Jalan Raya Rungkut.....	136
Tabel 4.7 Aplikasi GOBIS dan KKTransit.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor-faktor Mempengaruhi Inovasi Dalam Sebuah Organisasi.....	29
Gambar 2.2 Hambatan Inovasi.....	34
Gambar 3.1 Peta Geografis Kota Surabaya.....	47
Gambar 3.2 Peta Geografis Khon Kaen.....	54
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	63
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Department Of Land Transport (DLT).....	69
Gambar 4.1 Pengolahan dan Hasil Pendapatan Yang Di Terima Dari Botol Plastik.....	90
Gambar 4.2 Pembayaran <i>Tab Card</i> dan <i>Cash Box Shuttle Bus</i> Khon Kaen.....	92
Gambar 4.3 Prosedur Penukaran Sampah Botol Plastik Untuk Mendapatkan Tiket Suroboyo Bus	95
Gambar 4.4 Sistem Pembayaran <i>Shuttle Bus</i> Khon Kaen	98
Gambar 4.5 Diagram Permintaan Perjalanan London	103
Gambar 4.6 Oprasi Bus London.....	105
Gambar 4.7 Bus London dari Masa ke Masa.....	105
Gambar 4.8 Dena Untuk Pembuatan Halte.....	117
Gambar 4.9 Klarifikasi Model Lokasi.....	118
Gambar 4.10 Model Kausantik.....	133
Gambar 4.11 Flow Diagram.....	134
Gambar 4.12 Skenario Alternatif jl Ahmad Yani.....	138
Gambar 4.13 Skenario Alternatif jl Raya Rungkut.....	138
Gambar 4.14 API Google Maps.....	139
Gambar 4.15 Faktor-faktor Mempengaruhi Inovasi Dalam Sebuah Organisasi.....	142

Gambar 4.16 Oprasi Bus Di London.....	148
Gambar 4.17 Bus London Dari Masa Ke Masa.....	149
Gambar 4.18 Hambatan Inovasi	157
Gambar 4.19 grafik Penumpang Suroboyo Bus tahun 2019.....	170



Lampiran

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	181
--	-----



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Gunartin (2018). *Analisa Faktor-faktor kendala ketercapaian smart mobility dalam upaya menuju konsep smart city*
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Edisi Kedua). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kusumanegara, S. (2010). *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Meleong, L. J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Peerasit Kamnuansila (2019) *praxis: a review of policy practice Thailand Smart city: what is the path to success*
- Sirajuddin, I. A. (2016). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 4(1), 1-14.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Pressindo .
- Yogi suwarno . (2008). *Inovasi di sector publik*
- Zulfikar Muhammad Yasmin Latuconsina (2017). *Analisis Faktor-faktor yang memengaruhi indeks pembangunan manusia kabupaten malang berbasis pendekatan wilayah dan regresi panel*.
- Achmad Nurmandi. (2014). *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*. 85.
- Alamsyah, A. (2016). 2750-5863-1-Sm. *Jurnal Politik Profetik*, 04(PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK), 28.
- Bagehot, W., & Inovasi, D. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 5(2), 1–19.
- Benevolo, C., Dameri, R. P., & D'Auria, B. (2016). Smart mobility in smart city action taxonomy, ICT intensity and public benefits. *Lecture Notes in Information Systems and Organisation*, 11, 13–28. <https://doi.org/10.1007/978->

Ceder, A. (2015). *No Title*.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd ed.). California: Sage Publications, Inc.

Design, Q. I. (1989). *STUDI KASUS (John W . Creswell) Oleh Yani Kusmarni*. 1–12.

DOOLEY, L., CORMICAN, K., WREATH, S., & O’SULLIVAN, D. (2000). Supporting Systems Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 04(03), 277–297. <https://doi.org/10.1142/s1363919600000172>

EC, (n.a.). (2007). Smart cities: ranking of European mid-sized cities. *Digital Agenda for Europe*, (October), 28. [https://doi.org/10.1016/S0264-2751\(98\)00050-X](https://doi.org/10.1016/S0264-2751(98)00050-X)

□ □. 27–49.

Klungboonkrong, P., Jaensirisak, S., & Satiennam, T. (2017). Potential performance of urban land use and transport strategies in reducing greenhouse gas emissions: Khon Kaen case study, Thailand. *International Journal of Sustainable Transportation*, 11(1), 36–48. <https://doi.org/10.1080/15568318.2015.1106249>

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Muchlich, Z. A. (2001). *No Title*.

Peningkatan, I., Peneliti, K., & Perekayasa, D. A. N. (2012). *Laporan akhir*.

Sari, N., & Hayah, Z. (2018). Smart Mobility dalam Pengembangan Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Indonesia Smart Mobility in Transportation Development based on Online Application in Indonesia. *Journal Ruang*, 4(3), 237–246.

Sasono, M. E. N., Purwitaningsih, S., Yusuf, L., & Navastara, A. M. (2016). Surabaya Smart Subway Development as an Alternative Mode in Ahmad Yani Corridor Surabaya by TOD Concept Application. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 227, 132–138. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.06.053>

Shiddekh, M. A. I., & Suryani, E. (2018). Model Sistem Dinamik Spasial untuk Mengurangi Tingkat Kepadatan Ruas Jalan Utama Kota Surabaya dengan Metode Smart Mobility. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.28314>

- Stauffer, G. (2006). Structural properties of network revenue management models: an economic perspective. *Naval Research Logistics*, 55(April 2007), 541–550. <https://doi.org/10.1002/nav>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Taweesaengsakulthai, S., Laochankham, S., Kamnuansilpa, P., & Wongthanavas, S. (2019). Thailand Smart Cities: What is the Path to Success? *Asian Politics and Policy*, 11(1), 144–156. <https://doi.org/10.1111/aspp.12445>
- Wells, P. (2007). New Labour and evidence based policy making: 1997-2007. *People, Place and Policy Online*, (February 2002), 22–29. <https://doi.org/10.3351/ppp.0001.0001.0004>
- Ткач, М. (n.d.). *No Title* Тайны католических монашеских орденов.
- Achmad Nurmandi. (2014). *Manajemen Perkotaan: Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*. 85.
- Alamsyah, A. (2016). 2750-5863-1-Sm. *Jurnal Politik Profetik*, 04(PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK), 28.
- Bagehot, W., & Inovasi, D. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 5(2), 1–19.
- Benevolo, C., Dameri, R. P., & D'Auria, B. (2016). Smart mobility in smart city action taxonomy, ICT intensity and public benefits. *Lecture Notes in Information Systems and Organisation*, 11, 13–28. https://doi.org/10.1007/978-3-319-23784-8_2
- Ceder, A. (2015). *No Title*.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd ed.). California: Sage Publications, Inc.
- Design, Q. I. (1989). *STUDI KASUS (John W. Creswell) Oleh Yani Kusmarni*. 1–12.
- DOOLEY, L., CORMICAN, K., WREATH, S., & O'SULLIVAN, D. (2000). Supporting Systems Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 04(03), 277–297. <https://doi.org/10.1142/s1363919600000172>
- EC, (n.a.). (2007). Smart cities: ranking of European mid-sized cities. *Digital Agenda for Europe*, (October), 28. [https://doi.org/10.1016/S0264-2751\(98\)00050-X](https://doi.org/10.1016/S0264-2751(98)00050-X)

□ □. 27–49.

Klungboonkrong, P., Jaensirisak, S., & Satiennam, T. (2017). Potential performance of urban land use and transport strategies in reducing greenhouse gas emissions: Khon Kaen case study, Thailand. *International Journal of Sustainable Transportation*, 11(1), 36–48. <https://doi.org/10.1080/15568318.2015.1106249>

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Muchlich, Z. A. (2001). *No Title*.

Peningkatan, I., Peneliti, K., & Perekayasa, D. A. N. (2012). *Laporan akhir*.

Sari, N., & Hayah, Z. (2018). Smart Mobility dalam Pengembangan Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Indonesia Smart Mobility in Transportation Development based on Online Application in Indonesia. *Journal Ruang*, 4(3), 237–246.

Sasono, M. E. N., Purwitaningsih, S., Yusuf, L., & Navastara, A. M. (2016). Surabaya Smart Subway Development as an Alternative Mode in Ahmad Yani Corridor Surabaya by TOD Concept Application. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 227, 132–138. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.06.053>

Shiddekh, M. A. I., & Suryani, E. (2018). Model Sistem Dinamik Spasial untuk Mengurangi Tingkat Kepadatan Ruas Jalan Utama Kota Surabaya dengan Metode Smart Mobility. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.28314>

Stauffer, G. (2006). Structural properties of network revenue management models: an economic perspective. *Naval Research Logistics*, 55(April 2007), 541–550. <https://doi.org/10.1002/nav>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Taweesaengsakulthai, S., Laochankham, S., Kamnuansilpa, P., & Wongthanavas, S. (2019). Thailand Smart Cities: What is the Path to Success? *Asian Politics and Policy*, 11(1), 144–156. <https://doi.org/10.1111/aspp.12445>

Wells, P. (2007). New Labour and evidence based policy making: 1997-2007. *People, Place and Policy Online*, (February 2002), 22–29. <https://doi.org/10.3351/ppp.0001.0001.0004>

Ткач, М. (n.d.). *No Title Тайны католических монашеских орденов*.

Buku

Ebook; Spingger Vieweg (2017). *smart mobility –connecting everyone: Trends, Concepts and best practices*

Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*.

Buku studi kebijakan Pemerintah

Muslich Zainal Asikin (2001). *Sistem manajemen transportasi Kota :philoshopy press*

Avishai Ceder (2015) *.Publik Transit Planning and Opration modeling, practice, ad behavior: CRC Press Taylor & francis Group*

John W. Creswell (2007) *Qualitive Inquiry & Research Desig*. Sage Publikations

Muhammad Idrus (2009) *Metode Penelitaian Ilmu Sosial*. Erlangga

Website

see CH7News, 2017; NewsNBT THAILAND, 2018; *Smart-Cities Clean Energy*; 2017; Startup Thailand 2016; Thai BPS, 2018

Regional Education Office No.12 Khon Kaen

<https://www.dlt.go.th/site/khonkaen/m-about/6501>

ABSTRAK

Pelayanan publik bidang transportasi memiliki peran yang sangat penting untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktifitas kesehariannya, serta menyelesaikan masalah yang timbul dalam proses penerapannya, salah satu urgensi pelayanan transportasi publik yaitu bagaimana memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan untuk masyarakat agar bisa beralih moda transportasi pribadi ke transportasi publik. Dapat dilihat masalah yang timbul di kota-kota besar yaitu adanya kepadatan lalu lintas yang disebabkan oleh adanya pergerakan masyarakat dalam penggunaan kendaraan pribadi untuk melakukan aktifitasnya sehingga berdampak pada kenaikan jumlah kendaraan yang menumpuk di sepanjang perjalanan. Hal ini terjadi di Kota Surabaya dan Khon Kaen Thailand. Sehingga adanya inovasi pelayanan di bidang transportasi dengan menggunakan konsep *smart mobility* sangat penting bagi pemerintah setempat untuk menjawab persoalan tersebut.

Penelitian ini termasuk dalam jenis metode campuran (*mix methods*) dengan metode studi kasus, data yang diperoleh dari Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi, kemudian dari data tersebut membantu dapat melihat inovasi pelayanan publik bidang transportasi melalui *smart mobility* di Kota Surabaya, Indonesia dan Khon Kaen, Thailand. Dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori indikator *smart mobility* yaitu aksesibilitas, berkelanjutan, dan sistem informasi dan teknologi.

Hasil kajian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan bidang transportasi dengan menggunakan konsep *smart mobility* sesuai dengan hasil yang didapatkan pada pelaksanaannya. Hasil yang dapat dilihat pada capaian penggunaan teknologi dan inovasi yang diimplementasikan di Kota Surabaya dan Khon Kaen Thailand sudah sesuai dengan indikator *smart mobility*. Namun, peran *smart mobility* ini menjadi mendasar ketika kompleksitas, integrasi dan perluasan program *smart mobility* meningkat. Oleh karena itu perlunya korelasi positif antara kematangan *smart mobility* dan penggunaan TIK berjalan dengan baik.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Transportasi, *Smart Mobility*



Abstract

Public services in the field of transportation have a very important role to serve the needs of the community in carrying out their daily activities, as well as solving problems that arise in the process of application, one of the urgency of public transportation services is how to provide comfort, convenience, and satisfaction for the community so that they can switch modes of personal transportation to public transportation. Can be seen problems that arise in big cities, namely the density of traffic caused by the movement of people in the use of personal vehicles to carry out their activities so that the impact on the increase in the number of vehicles that accumulate along the way. This happened in the city of Surabaya and Khon Kaen in Thailand. So that the existence of service innovation in transportation by using the concept of smart mobility is very important for the local government to answer the problem.

This research belongs to the type of mixed methods with case study methods, data obtained from interviews, observations, and documentation, then from this data it helps to see innovations in public services in transportation through smart mobility in the city of Surabaya, Indonesia and Khon Kaen , Thailand. And the theory used in this research is to use the theory of smart mobility indicators, namely accessibility, sustainability, and information systems and technology.

The results of the study show that transportation service innovation by using the concept of smart mobility is in accordance with the results obtained in its implementation. The results can be seen in the achievements of the use of technology and innovation implemented in the City of Surabaya and Khon Kaen Thailand in accordance with the smart mobility indicators. However, the role of smart mobility becomes fundamental when the complexity, integration and expansion of smart mobility programs increase. Therefore the need for a positive correlation between the maturity of smart mobility and the use of ICTs runs well

Keywords: Public Services, Transportation, Smart Mobily



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III - Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144

Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG


Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Agus Muis Ridwan
NIM : 201610050311194
Judul TA/Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Melalui *Smart Mobility*
Pembimbing I : Muhammad Kamil, S.IP., M.A
Pembimbing II : Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	4%	0%	6%	0%	4%


Administrator,


Ali Roziqin, S.A.P., MPA



Malang, 04 Juni 2020

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., MA